ESTUDO SOBRE INDICADORES DE DESEMPENHO EM PLATAFORMAS DE MARKETPLACES E E-COMMERCES: COM ENFOQUE NO MERCADO LIVRE, AMAZON E SHOPEE

Rafaela Mendes Pereira e Cristina Corrêa de Oliveira

Resumo

O artigo aborda a importância das mudanças tecnológicas nas organizações que permitem ganhos de eficiência, atendimento ao cliente, tomada de decisões rápidas e acompanhamento doestoque. Com a globalização e a exigência dos consumidores por qualidade e rapidez no serviçoprestado, é fundamental utilizar indicadores de desempenho para garantir entregas rápidas eeficientes para fidelizar o cliente. O objetivo do trabalho é investigar quais são os indicadores dedesempenho mais importantes para o atendimento de pedidos nos *e-commerces* e *marketplaces*atualmente, visando ajudar as empresas a se adequar às demandas do mercado e manter umaboa reputação nas principais plataformas. Para isso, foi realizado um levantamento bibliográficoacerca do tema do artigo científico. Os resultados possibilitam demonstrar que, levando emconsideração os indicadores de desempenho, as plataformas de *marketplaces* podem adotarestratégias diferentes para satisfazer seus consumidores.

Palavras-chave: Marketplace, E-Commerce, Indicadores, Desempenho, Reputação, Tecnologia.

Texto Completo: https://drive.google.com/file/d/1PAT4kInMeifQBLHwWLQHyq85zpLkYyyS/view

---

Revisão #1

Criado Thu, Sep 19, 2024 12:56 PM por Cristina Corrêa de Oliveira

Atualizado Wed, Sep 25, 2024 8:04 PM por Cristina Corrêa de Oliveira